

# مهارات اجتماعية لنجاح دائم



عليك استبداله على الفور بأخر إيجابي. ويمكنك أيضا تغذية شعورك الإيجابي (إيجابيتك) وتميمته في نفسك باختيارك أن تظل معظم الوقت مع الناس الذين يستمرون في الإيجابية. ستجد أنه يلتصق بك مثل فيروس (مفيد بهذه الحالة).

٢- **الرحمة:** عن أبي هريرة، رضى الله عنه، أن رسولنا الكريم، صلى الله عليه وسلم، قال: «لا تنزع الرحمة إلا من شقي». يمكن وصف شعور الرحمة كوعي عميق بمعاناة الآخر، مصحوبا بالرغبة في معاونته على التخلص من هذه المعاناة. فهذه مهارة اجتماعية أخرى تسمح لنا بالتعاطف مع الآخرين ورغبتنا في مساعدتهم في محنتهم.

**كيف نقوى الرحمة لدينا؟** كي نتعلم الرحمة نحتاج للإنصات بعناية عندما يحكى لك أحدهم عن مشكلة ما أو يخبرك آخر عن معاناة له. حاول أن تربط بين مشكلة يصفها الشخص وبين موقف مماثل عانيت أنت منه سابقا. بعد ذلك، حاول أن تجد طرقا يمكنك بها أن تساعد ذلك بالإشارة إلى حلولك أنت الخاصة لمشكلة سابقة، أو شيء مشابه واجهته فيما مضى، أو أن

## طه عبد الباقي الطوخي كاتب ومترجم من مصر

والحيوية وعلى مجيئه ابتسامة باستمرار، وينطبق عليه تماما قول رسول الله، صلى الله عليه وسلم: «الكلمة الطيبة صدقة». والآن فكّر في شخص آخر على العكس تماما، فهو دائم الشكوى من العمل، ليس من العمل فقط ولكنه يشتكى من كل شيء، دائم العبوس، حديثه سيئ، لا يكف عن النسيمة، والتكلم من وراء الناس، ويتكلم من وراء ظهره من أن لآخر كنتيجة لمزاجه السيئ، وينطبق عليه تماما المثل القائل: كل إناء ينضح بما فيه، شيء يدعو للاشمئزاز فعلا. فأى من هذين النموذجين تفضل التعامل معه؟ أظن الإجابة واضحة.

**كيف تكون متفائلا؟** إن الإيجابية والسلبية تتبع أساسا من أفكارنا نحن ومعتقداتنا نحن، ثم هي أو تلك تكون شعورا وأحاسيس، وبعد ذلك تتحول في النهاية إلى أفعال وسلوكيات. كيف نقوى التفاؤل لدينا؟ لأجل استئصال جذور السلبية نحتاج لوقف هذا الشعور ووقف تغذيته. ففى أى وقت يعبر مخيلتك أو عقلك شعور سلبي عديم القيمة،

## علّمنا المدارس كيف نتعلم من قراءة الكتب، وعلّمنا مراقبة الكبار والاستماع إليهم، والتجارب المختلفة التي نمر بها كيف نصل إلى النجاح. ولكن هل يتذكر أى منا أن أى معلم فى المدرسة علمنا أو قال لنا يوما كيف نتعامل مع النزاعات، أو كيف ندير انفعالاتنا، أو كيف علينا أن نشعر تجاه الآخرين؟

تجد، عزيزى القارئ، بعض نقاط لاكتساب وتنمية مهارات اجتماعية مهمة وضرورية نحتاجها جميعا فى مسارنا على طريق النجاح:

١- **التفاؤل:** فى تراثنا العظيم «تفاءلوا بالخير تجدوه». ربما يعتقد البعض أن التفاؤل ليس مهارة اجتماعية، لكن الحقيقة أن التفاؤل يمكن أن يلعب دورا هاما فى حياتنا الشخصية والاجتماعية وجوانب حياتية أخرى كثيرة. وتعمل الإيجابية مثل المغناطيس فى جذب أى وكل شيء. فالناس ينجذبون نحو الإيجابية والتفاؤل لأن هذا الموقف (موقف التفاؤل ابتداء) يجعلهم يشعرون شعورا حسنا تجاه ذواتهم وتجاه الآخرين وتجاه الحياة عموما. ومن الواضح أن العكس يمكن قوله بالنسبة للناس السلبيين. فكم مثلا فى زميلة أو صديق دائم المرح

توجد أسرار وعوامل كثيرة للنجاح أكثر من الصفات النموذجية لتحقيق الأهداف مثل كون الإنسان موثوقا به أو أنه خبير محترم فى مجاله. إن المهارات الاجتماعية التى يتمتع بها الفرد تشكل فى الحقيقة أحد أهم العوامل المساهمة فى نجاحه. وهذا ليس مجرد شيء تريد اكتسابه لتحسين علاقاتك الشخصية. إن المهارات الاجتماعية تسهم فى مجموعة من النواحي الأخرى فى الحياة بما فيها الصحة، والمهنة، والروح، والتعليم، وكثير غيرها، على نحو ما يمكن أن نتبينه فى السطور التالية.

وطبقا لدراسات حديثة فإن القدرات الاجتماعية يمكن تعلمها وتمييزها بالممارسة، بنفس الطريقة التى يطور بها شاب فى العشرين مهاراته اللغوية بالتدريب والممارسة. وفيما يلي



● الخوارزمي

في رغباتك وميولك. فبدلاً من الاندفاع بتصرف سريع يمكنك أن تأخذ فرصتك في التفكير قبل القيام برد الفعل. عبّر عن نفسك على النحو المناسب. ويظهر الرشد العاطفي هنا: (١) أنه يمكن الاعتماد عليك، فأنت تتحمل مسؤولية أفعالك وكلماتك، (٢) أنك ترحب بالتغيير، (٣) عندما يشتكى منك أحدهم بوقاحة فإنك لا تقابل ذلك برفق أو شفقة، إنما بحسم وبطريقة لا تصعد بها الموقف (وفي هذه النقطة ربما تقدر أن شخصاً ما يعبر عن غضبه تجاهك قد لا يكون في حقيقته غاضباً منك أنت بالذات، وأن غضبه ناشئ عن سبب آخر أو شخص آخر ولكنه يحاول أن يجد طريقة لتفسيح ذلك الغضب، ويطلق الخبراء على هذا السلوك عبارة «الرشح الانفعالي» فالشخص غاضب من أوائل، لكنه ينسب غضبه عليك).

- التحفيز الداخلي: إحدى علامات التحفيز الداخلي هي الرغبة في التعلم، كما يمثل تطوير الذات، علامة أخرى، في مقابل السعي وراء زيادة الإمكانات وتحسين نمط الحياة (فالسعي وراء المال وتحسين نمط الحياة هو محفز خارجي). ويظهر الرشد العاطفي في هذه السمة: المبادرة والالتزام باستكمال مهمة ما، والمثابرة والثبات في مواجهة الشدائد.

- التعاطف: القدرة على فهم ردود الفعل العاطفية للآخر. وهي ممكنة فقط عندما يحقق الشخص وعيه الذاتي، فتحنن لا نستطيع فهم الآخرين حتى نتفهم من فهم أنفسنا. ويظهر الرشد العاطفي في هذه السمة: إدراك عواطف الآخرين والانتباه للنشاط



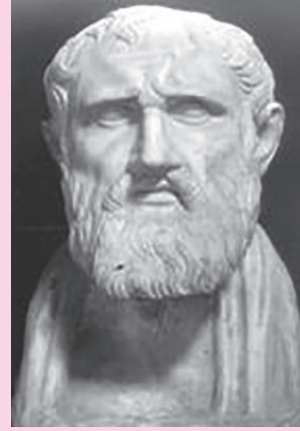
● فريدمان

منايوى ولا أنساها، اسمح لى عزيزى القارئ أن أرويها لك باختصار: سأل بائع العسل الذى يبيع قليلاً جاره بائع الخل الذى يبيع كثيراً: «لاحظت أنك تبيع أكثر منى كثيراً مع أنك تبيع خلا وأنا أبيع العسل»، فقال له جاره: «الحكاية بسيطة، فأنا أبيع الخل بلسان العسل، أما أنت فإنك تبيع العسل بلسان الخل».

٤- الذكاء العاطفي: لا تكفى مجرد كتابة فقرة في هذا الموضوع الواسع. وللمبتدئين والناشئة يمكن القول باختصار إن الذكاء العاطفي يعنى أن تعرف بالتحديد كيف يكون عليه رد فعلك وأن تتصرف بحصافة في موقف معين أو تجاه مشاعر أو أحاسيس أو عواطف الآخرين. ويشير إليه البعض على أنه قدرة الشخص على إدارة عواطفه الخاصة على النحو المناسب.

**كيف نقوى ذكاءنا العاطفي؟**  
يمكننا ذلك إذا حاولنا فهم وتطبيق «النموذج المختلط» الذى تكلم عنه عالم النفس الأمريكى والكاتب والصحفى العلمى، دانيال جولمان ومؤلف الكتاب الرائع «Emotional Intelligence»، وهو يتناول المكونات/ السمات الخمس الرئيسية للذكاء العاطفي:

- الوعى بالذات: بما يعنى معرفة وفهم أمزجتك وحوافذك الخاصة وتأثيرها على الآخرين. ولتحقيق ذلك، عليك أن تستطيع مراقبة انفعالاتك والتعرف على عواطفك فى مواقف مختلفة: ويظهر الرشد العاطفي فى هذه السمة كلا من: الثقة، وجس المرح (الضحك حتى من النفس)، الوعى بانطباعتك عن الآخرين (يمكنك قراءة ردود أفعالهم لمعرفة كيفية فهمك لها). التنظيم الذاتى: بمعنى التحكم



● الرواقى

أو (إن لم يكن الصمت التام) فالكلام همسا أو حتى بالإشارة أثناء محاضرة أو عرض فنى فى الأوبرا مثلاً أو مباراة فى التنس «فيما بين ضربات البداية». أتذكر مرة، فى ثمانينيات القرن العشرين، أثناء حضوري مباراة تنس، أننى سمعت عبارات استنكار واحتجاجات لا أنساها عندما أبديت استيائى الصامت من ضوضاء تشجيع بعض الحضور، تماماً كما يتصرف بعض السائقين غير المؤدبين خلفك عندما تقف بسيارتك فى إشارة المرور الحمراء.. كما يعنى الأدب أيضاً التصرف بشكل مختلف تماماً عندما تحضر جنازة عن الطريقة التى تتصرف بها فى حفلة، وتتعدد المواقف والسلوكيات المصاحبة لها بلا نهاية. وأستطيع أن أؤكد بثقة تامة أن هذه السمة (الأدب) يمكن للإنسان أن يتعلمها بسهولة.

**كيف نعرز صفة الأدب لدينا؟**  
يجب ألا يشكل ذلك أى صعوبة إذا بذلنا جهداً إضافياً فى مراعاة ما نقول قبل أن نقوله. فكر مرتين فى كلماتك قبل أن تخرجها من فمك وتجنب دائماً أى كلمات أو انفعالات سلبية. علينا جميعاً تشجيع أنفسنا على التكلم بأدب مستخدمين كلمات مثل: «حضرتك» و«من فضلك» و«لو سمحت» و«شكراً» و«عفواً» و«لا مؤاخذاً» و«أسف» و«بعد إذك»، حتى مع أقرب الناس إلينا، فتصبح عادات لصيقة بنا. كما أن ردود أفعالك المغلفة بالشكر من شأنها فى النهاية أن تحسم مواقف كثيرة لصالحك وخصوصاً بعد أن تتعود مثل تلك الكلمات فى مختلف المواقف. وتحضرنى هنا حكاية سمعتها مرة من صديق

تقترح شيئاً جديداً. شارك المتألمين والصحايا وقدم لهم يد العون كلما أمكنك. تبرع حتى ولو بأقل ما يمكن لمؤسسات الخير مثل الهلال الأحمر أو إحدى تلك المنظمات الخيرية غير الربحية التى تشمل أعمالها قطاعاً واسعاً من البشر، وهذه طريقة أخرى لتقوية الرحمة لدينا.

٣- الأدب: حسن الخلق فضيلة. عن أبى هريرة، رضى الله تعالى عنه، أن رسول الله، صلى الله عليه وسلم قال: «إنما بعثت لأتمم صالح الأخلاق» رواه أحمد، وروى الترمذى أن رسول الله، صلى الله عليه وسلم، قال: «خياركم أحسنكم أخلاقاً»، وعن البخارى، أن رسول الله، صلى الله عليه وسلم، قال: «إن من أحبكم إلى أحسنكم أخلاقاً». وعن عائشة، رضى الله عنها، قالت: سمعت رسول الله، صلى الله عليه وسلم، يقول: «إن المؤمن ليدرك بحسن خلقه درجة الصائم القائم» رواه أبو داود وأحمد.

وعن سيدنا على بن أبى طالب: «كن ابن من شئت واكتسب أدبا.. يغنيك محموده عن النسب.. إن الفتى من يقول هأنذا ذا.. ليس الفتى من يقول كان أبى»، ومن شعر أمير الشعراء أحمد شوقى «إنما الأمم الأخلاق ما بقيت.. فإن همو ذهبت أخلاقهم ذهبوا»، وقال حكيم: «كل شيء إذا كثُر رخص، إلا الأدب فإنه إذا كثُر غلا».

الخوارزمي من أوائل علماء الرياضيات المسلمين (٧٨١ م خوارزم، أوزبكستان - ٨٤٧ م بغداد، العراق) ساهمت أعماله بدور كبير فى تقدم الرياضيات فى عصره، عندما سئل ذات يوم عن الإنسان، أجاب: «إذا كان الإنسان ذا أخلاق فهو يساوى (١)، وإذا كان ذا جمال أضف إلى الواحد صفراً فيصبح ١٠، وإذا كان ذا مال أضف صفرين فيصبح العدد ١٠٠، فإذا ذهبت الأخلاق ذهب العدد (١) وبقيت الأصفار التى لا قيمة لها».

تعلمنا منذ مولدنا ومن خلال آباؤنا ومدرسينا وبيئتنا ومجتمعنا أيضاً أشياء مهمة جداً فى حياتنا منها ضرورة التحلى بصفات الأدب والتهديب. وهذا تماماً ما يعنيه البقاء فى الخلف عندما يكون شخص ما واقفاً أمامك فى طابور، أو أن أقف نحية من يأتى إلى مصافحنا،



تتنفس وعد عشرة. فكر في اللحظة الأنية كنشاط «تختبر» به صبرك، وليمكنك النجاح في الاختبار، عليك أن تقوم برد فعل منطقي ومعقول وبناء. تصوّر في ذهنك رد الفعل المثالي وحاوله في كل مرة. هذه الممارسات، حقيقة، ليست سهلة، لكن كل شيء يمكن إجادته بالتمرين لتصبح عادات لدينا.

٨- **الذوق:** قال رسول الله، صلى الله عليه وسلم: «إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم ولكن يسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق». رواه مسلم عن أبي هريرة، رضى الله عنهما.

غنى عن القول أننا لكي نكون اجتماعيين علينا أن نتعلم «الدمائة». وللتحديد، تعنى مع الآخر/ الآخرين في موقف معين. هل تميل للبقاء في الكهف كالتسناك؟ أم تحب الانخراط في المجتمع، والضحك والدرشة مع الناس حول موضوعات الحياة؟ إذا زدنا مهارتنا الاجتماعية، سنرى زيادات متناسبة في قدرتنا على التعلم الأكاديمي. ولا يعنى هذا أن المهارات الاجتماعية تجعلنا أكثر ذكاءً، بقدر ما يعنى أن هذه المهارات تجعلنا أكثر قدرة على التعلم، والشخص الاجتماعي تجد لديه دائماً صديقاً أو اثنين أكثر من راغب في المساعدة. وقد يعلمك غريب قابلية واحدة فقط شيئاً يمكن أن يفيدك مستقبلاً في رحلة الحياة.

الشريف: «عجبا لأمر المؤمن إن أمره كله خير وليس لأحد إلا للمؤمن، إن أصابته سراء شكر فكان خيراً له، وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له..»، رواه مسلم. وعن «أبي هريرة، رضى الله عنه، أن رجلاً قال للنبي، صلى الله عليه وسلم: أوصنى، قال: «لا تغضب» فردد مراراً قال: لا تغضب، لا تغضب، رواه «البخارى» .

شئنا أم أبينا، يرجع كثير من المضايقات التي تواجهنا كل يوم بشكل أو بآخر للناس الآخرين. هل تأخرت في المرور؟ ربما يكون السبب ازدحام أناس كثيرين على الطريق، أو عدم التنظيم في الشارع. هل تعطلت الإنترنت؟ ربما يكون السبب كثرة أخطاء الناس المستخدمين تسببت في فشل الملقم الرئيسي Main Server. الخطأ البشري وارد، وهو شيء طبيعي، ولكن لا يعنى ذلك أن علينا أن نبحث عن شخص ما لإلقاء اللوم عليه.

**كيف نقوى عادة الصبر لدينا؟**  
تتادى الإعلامية الشهيرة أوبرا وينفري بأن الصبر هو مهارة اجتماعية. فبدلاً من الانخراط في لعبة اللوم، مارس الصبر باستخدام تقنيات التأمل. وقبل الانفجار في نوبة غضب، فكر لبضع ثوان فيما أغضبك، وحدد بالضبط ما جعلك تغضب. وبعد تحديد ما حفرك على الغضب، خذ نفساً عميقاً وببطء، مرة بعد أخرى. أغمض عينيك بينما

أن نسمح لأنفسنا بأخذ فواصل للراحة، وأن نكافئ أنفسنا بعد نجاحنا حتى في أعمال صغيرة، وألا تنتظر حدوث الأشياء بل نبادر بالتغيير اللازم إذا لزم، أو بالأدق عندما يلزم، وأن ندفع أنفسنا على الطريق بأن نخرج من دوائرنا المريحة حيث نحن.

٦- **الاجتهاد:** قال رسول الله، صلى الله عليه وسلم: «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه». إن بذل الجهد في العمل الذى تقوم به هو الطريق الأهم والضرورى لنيل المصادقة. فالناس سوف يعلمون بحقيقة ما تقوم به في عملك، وأحياناً تكون هذه السمة هي تماماً ما يجعلك تكسب قلوب الكثيرين.

**كيف تزيد اجتهادك؟** الأمر بسيط. قل لنفسك إنه لا يوجد طريق مختصر في الحياة (لا توجد تخريمة)، ولا يأتي شيء بسهولة. وبنهاية كل يوم، تستطيع كتابة يوميات لتسجيل أى مهام تكون قد أنجزتها حسناً وتسهم في تحقيق أهدافك بعيدة المدى. ضع اثنتين أو ثلاثة من تلك المهام على قائمتك لكل يوم. وكان أحد بنيامين فرانكلين، وكان أحد الأباء المؤسسين للولايات المتحدة الأمريكية: «الاجتهاد هو أساس الحظ».

٧- **الصبر:** الصبر جميل. يقول الله تعالى في سورة النحل: «.. ولئن صبرتم لهو خير للصابرين (١٢٦) واصبر وما صبرك إلا بالله .. (١٢٧)». وفى الحديث

لاهتماماتهم، والقدرة الاستباقية في توقع احتياجات الآخرين واتخاذ الخطوات المناسبة حيالها، والسلوكيات الاجتماعية المناسبة: فالكياسة في المكاتب مثلاً لا تحبذ المواجهة المباشرة لشخص عنيف أو متصلب بشأن حادث معين.

- الإدراك الفورى: لعلامات أو إشارات يمكن من خلالها الوصول إلى مواقف مشتركة، لإدارة وبناء علاقات وثيقة. وتظهر هذه السمة: التواصل عن طريق الإصغاء والاستجابة المناسبة، والتأثير والقيادة بالقدرة على إرشاد وتوجيه وإلهام الآخرين، وإدارة النزاعات بالقدرة على تلاشى المواقف الصعبة عن طريق المفاوضة والإقناع.

٥- **الانضباط:** عن سيدنا على بن أبى طالب، أن رسول الله، صلى الله عليه وسلم، قال: «أفضل الجهاد من جاهد نفسه التي بين جنبيه». يعلمنا الانضباط التحكم في النفس وأن نتصرف وفقاً لمجموعة من القواعد، والعادات والتقاليد، والأعراف، والقوانين والسياسات والمبادئ التوجيهية الأخرى. فالشخص المنضبط هو شخص يرغب في الانصياع لطرق نظامية في بيئة معينة. ويعلمنا الانضباط: التحكم في الذات بما يحقق قبول أعضاء المجتمع الآخرين لنا.

**كيف نقوى انضباطنا؟** نستطيع ذلك كلنا من خلال خطوات يمكن أن تشكل لنا عادات يومية، مثل:

**كيف نكون أكثر دماثة؟ أفضل** طريقة يمكننا أن نرفع بها مستوى ذوقنا هي أن تلقى بأنفسنا كلما أمكن وسط الناس. تعود أن تتخبط في التحدث مع الناس .. في المطعم، في الحافلة، في محطة القطار، في صالة الانتظار بالمطار، في صالون الحلاقة، في عيادة الطبيب، في مكان عملك إلخ. قدم التحية الواجبة، اسأل الأسئلة المناسبة بأدب، وعندما يكون لديهم ما يقولونه اصغ بعناية وأجب الإجابات الملائمة وبما يليق .. تمرن .. ومارس، واستعد.

**٩- الإصغاء؛ لا يكتفى الناجحون** بمجرد حسن الحديث، فهم أيضا مستمعون جيدون ويولون أهمية متساوية لما يريد الآخرون قوله. وبدون القدرة على الإصغاء بعناية، لن يستطيع أى منا أن يتعلم أو يتبادل المعلومات، أو يفهم ويميز النقد الإيجابي عن غيره.

**كيف نحسن إصغائنا؟** مارس عادة (كل بدوره). فمثلا: إذا كنت تتحدث مع شخص آخر، لا تحاول أن تسيطر على المناقشة أو تتسديدها بأن تصبح أنت المتحدث الوحيد. لاحظ كمية المدخلات التى تقوم بطرحها من ناحيتك فى مقابل ما يريد الآخر طرحه من أفكار. إذا كان ما تقوله يشكل ٨٠ ٪ من المحادثة، فأنت محتاج فعلا لأن تزيد من صمتك وتكثر من إنصاتك.

ويسعدنى أن أكرر هنا قول أحد عظماء الفلاسفة الرواقيين، زينون الإيلياى، المعروف فى التاريخ باسم «زينون الرواقى» (٣٣٦ ق م، قبرص): «إن لنا لسانا واحدا وأذنين، لنعلم أننا ينبغي أن ننصت أكثر مما نتكلم».

**١٠- التسامح والغفران؛** يقول الله تعالى فى القرآن الكريم: «وعباد الرحمن الذين يمشون على الأرض هونا وإذا خاطبهم

الجاهلون قالوا سلاما»، الفرقان - ٦٣. وكل الرسائل السماوية كانت تحمل أساسا نفس الرسالة، وهى الحب والرحمة والتسامح، والشئ المهم هو أنها يجب أن تكون جزءا من حياتنا اليومية. إن كبت مشاعرنا وحمل أحقاد داخل قلوبنا لا يزيد علينا الضغوط فقط، بما يلحق الأضرار بصحتنا، لكنه أيضا يقلل من الفرص غير المرئية والكامنة والمنتظرة التى يمكن أن نتاح لنا من خلال العلاقات الجيدة مع الناس.

**كيف نزيد قدرتنا على التسامح؟** عن أبى هريرة، رضى الله عنه، قال: قال رسول الله، صلى الله عليه وسلم: «ما زاد الله عبدا بغفو إلا عزاً». ففكر: من أين يأتى الأذى؟ هل تعرضت يوما لموقف حيث كنت أنت نفسك غير عادل تجاه شخص آخر؟ تخيل فى موقف مماثل، كيف تشعر إذا لم يسامحك فيما افترقت. إن التسامح لا يُضعف المتسامح، بل إنه فى الحقيقة يقويه. وهذا بالضبط ما نحتاج أن نتعلمه لتسامح الآخرين عندما يخطئون فى حقنا. وعلينا أن نتذكر هذا القول السديد: البادئ بالاعتذار هو الأشجع، والبادئ بالمسامحة هو الأقوى، والبادئ بالنسيان هو الأسعد.

**١١- المرونة؛** يعرّف البعض المرونة بأنها الجودة التى تتميز بها ردود أفعالنا حيال الأشخاص أو الأحداث أو المواقف. إنها، باختصار شديد، قوة نفوسنا على البقاء بمنأى عن الأذى، بل والأزدهار رغم صعوبات (اختبارات) الحياة. لا يعتبر المرنون أن الفشل هو نهاية الطريق، بل إنهم يقيّمون الموقف ويتسلحون بالتعلم منه لتعزيز قدرتهم على مواجهة تحديات مستقبلية.

**كيف نقوى مرونتنا؟** توضح الرابطة النفسية الأمريكية بأن المرونة يمكن تعلمها من خلال بناء والحفاظ على علاقات قوية مع الآخرين. ومثال ذلك: أن العائلة والأصدقاء موجودون دائما لمعاونتك فى الأزمات وخلال الأوقات الصعبة

**١٢- روح المسؤولية؛** من السهل التخلص من مشكلة ما بأن يقول أحدهم: «لا أعرف.. لست أنا». لكن الناجحون يفهمون مشاكلهم ويعترفون بأخطائهم، ويتحملون مسؤولية أفعالهم، وحتى إذا لم تكن مسؤوليتهم المباشرة، إلا أنهم يحاولون تجسين الموقف.

**كيف نعزز روح المسؤولية لدينا؟** اعترف بأفعلك، أولاً بإدراك ما أنت مسئول مباشرة عنه. ربما كان ذلك هو الواجب المدرسى بالنسبة للطالب، أو العمل المنزلى لربة البيت، أو العمل الوظيفى للموظف، أو الفواتير أو الضرائب، أو المخلفات اليومية بالنسبة لنا جميعا، القمامة ونظافة الأماكن العامة مسؤولية جميع الناس.. إلخ. اعترف بخطئك عند كل فشل. وأخيرا، احتو المشكلة وقم بالتصحيح الواجب.

**١٣- القيادة؛** على عكس الاعتقاد الشائع بأن القادة يولدون قادة، فالحقيقة أن القيادة يمكن تعلمها بالتعهد والتمرين والممارسة، ومن الأقوال المعروفة هنا: «اعمل ما تبشر به وتعلم قبل أن تعلم»، و«أحيانا يحتاج الناس أن يتبعوا هم ما ينصحون به الآخرين»، و«لا تقل شيئا وتفعل شيئا آخر، اعمل ما تبشر به»، و«خير لك أن تحاذى أفعالك أقوالك».

**كيف نقوى قدرتنا على القيادة؟** ستوارت فريدمان (واشنطن دى سى) الأستاذ بمدرسة إدارة الأعمال بجامعة بنسلفانيا الأمريكية ومؤسس

ومدير برنامج «وارتون» للقيادة ومخطّط «وارتون» المتكامل للعمل والحياة، ينصح بأن القائد عليه أولا أن يكتشف ما يفتقد به شخصيا، ثم القيام بالخطوات التالية: أن يقوى حماسه، ويعزز مهاراته، ويطبق اهتماماته مع قيمه ومبادئه، ويعرف حدوده، وأن يحضن التغيير.

**١٤- طلب العون؛** ربما توقعت سابقا أن يطلب منك أحدهم مساعدة، وصدق ما توقعته وقلت بتقديم يد العون له. الحياة أخذ وعطاء.. ما قد يأتى لاحقا هو أن تطلب أنت العون فى موقف ما. وأحب أن أؤكد هنا على أن طلب المساعدة يجب ألا يتم بأى حال من الأحوال إلا عند وجود احتياج فعلى لا يستطيع المرء أبدا وسيلة شئ، ويجب ألا يكون أبدا وسيلة للتسلق على أكتاف الآخرين أو العيش على حسابهم كما تفعل الطفيليات.

**كيف تعزز هذه المهارة؟** لا يتردد الناجحون فى طلب العون فى أوقات الشدة. والواقع أن هذا طريق ذو اتجاهين. إن هذه المهارة الاجتماعية لا تحسن فقط العلاقات فيما بين البشر، بل إنها تسمح أيضا بخلق فرص عديدة للنجاح من خلال مساعدة الآخرين.

**١٥- الأمانة؛** سواء كنت تبنى علاقة عمل أو صداقة، فكل واحد يريد أن يبحث عن ويتعامل مع أناس حقيقيين، لا وهميين، ولا أحد يريد أن يظل فى علاقة عمل هلامية أو صداقة زائفة. ومن ناحية أخرى، تطبق هذه الحقيقة علينا نحن أيضا. تتنازع الإنسان منا أحيانا وفى مواقف يعينها رغبته فى الجمع بين الأمانة واللفظ، فكيف لنا أن نتخلص من هذه المعضلة؟ الحل هو فى إيجاد التوازن بينهما، لذا، أقول: كن أميناً بلطف. حين يريد المرء أن يتلطف، فإنه قد يميل لإعطاء معلومات غير حقيقية أو غير كاملة أو غير دقيقة، كى يبتعد بشكل ما عن صدم الآخر. لكنه حين يببالغ ويذهب بعيدا ودائما فى اللطف هكذا قد يعطى انطبعا للغير بأنه شخص كذاب أو مخادع. يقول رسولنا الكريم، صلى الله عليه وسلم: «إن الرفق لا يكون فى شئ إلا زانه، ولا يُنزع من شئ إلا شأنه». والمتاح هنا أن نكون لطفاء وفى الوقت نفسه نكون أمناء.

